

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pendidikan merupakan sebuah proses yang dengan sengaja dilaksanakan dengan tujuan untuk mencerdaskan. Melalui proses pendidikan akan terbentuk sosok-sosok individu sebagai sumber daya manusia berkualitas yang akan berperan besar dalam proses pembangunan bangsa dan negara. Untuk mendukung hal itu, banyak instansi yang berkembang di Indonesia khususnya di bidang jasa pelayanan pendidikan salah satunya lembaga pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) sebagai upaya dalam mengembangkan sumber daya manusia (SDM) harus memberikan pelayanan yang baik dalam penyelenggaraannya hal ini bertujuan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Dalam pencapaian kepuasan pelanggan, lembaga diklat akan terus menerus melakukan perbaikan dalam pelayanan yang diberikan kepada peserta diklat dan terus meningkatkan kualitas mutu lembaga diklat sehingga lembaga dapat memberikan pelayanan mutu yang baik dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Mutu layanan kini telah menjadi salah satu prioritas lembaga dalam upaya memenangkan persaingan. Mutu layanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan pelanggan atau peserta diklat. Mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penjelasan menurut Tjiptono (2001, hlm.70) bahwa;

Mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berkontribusi dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi mutu layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan.

Mutu layanan diketahui dengan cara membandingkan harapan atau kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Layanan yang langsung bisa dirasakan dari lembaga diklat kepada pelanggannya adalah layanan informasi yang optimal sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dimana informasi yang dibutuhkan dapat tersaji dengan jelas, cepat dan rinci sehingga pelanggan bisa mendapatkan informasi yang akurat sesuai dengan kebutuhannya. Lebih lanjut dijelaskan dalam penelitian Mădălina Militaru dkk, (2013, hlm1) dalam jurnalnya yang berjudul “*The prospects of implementing the principles of Total Quality Management (TQM) in education*” yang menyimpulkan bahwa :

*Educational institutions are required to devise their own specific ways of approaching the matter of quality and to demonstrate publicly that they too, can provide consistent highquality services. Among the new initiatives we can note the insuring of quality, the total quality and the management of total quality, aiming at improving quality, seeking to achieve excellence too.*

Berdasarkan hasil penelitian Mădălina Militaru, dkk (2013, hlm1) diatas menjelaskan bahwa lembaga pendidikan dituntut untuk menemukan cara-cara khusus untuk mencapai kualitas dan untuk menunjukkan secara terbuka bahwa lembaga dapat memberikan layanan yang optimal. Di antara inisiatif lembaga yakni dapat mengasuransikan kualitas, kualitas total dan manajemen kualitas total, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas untuk mencapai keunggulan lembaga.

Pelanggan lembaga pendidikan dikatagorikan dalam dua macam, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Ini berarti lembaga harus memberikan pelayanan kepada pihak-pihak yang ada didalam sistem

penyelenggaraan pendidikan itu (pelanggan internal), yaitu pegawai dan pihak-pihak yang bukan menjadi bagian dari sistem penyelenggaraan pendidikan (pelanggan eksternal), yaitu peserta diklat/siswa, masyarakat, pemerintah, penyandang dana, pemakai lulusan. Jadi, lembaga pendidikan bermutu adalah lembaga yang mampu memberikan layanan yang sesuai atau melebihi harapan pegawai, siswa, penyandang dana (masyarakat, pemerintah), dan pemakai lulusan.

Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung merupakan salah satu dari sembilan Balai Diklat PU Wilayah yang bernaung di bawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sesuai dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No.20/KPTS/M/2016 dengan wilayah layanan meliputi Jawa Barat dan Banten (kecuali Bodetabek). Tugas utama Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung adalah memberikan pelayanan dalam bidang pendidikan dan pelatihan bagi aparatur Kementerian Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Provinsi Jawa Barat. Dan fungsi Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung ialah:

- 1) Penyusunan rencana, program dan anggaran pelaksanaan diklat bidang PUPR;
- 2) Penyelenggaraan diklat bidang PUPR;
- 3) Pelaksanaan sistem informasi diklat serta diseminasi / sosialisasi ;
- 4) Pelayanan sarana diklat ;
- 5) Pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan diklat serta penyusunan laporan
- 6) Pengelolaan kepegawaian, keuangan, tata persuratan dan tata kearsipan, perlengkapan, pengelolaan barang milik negara, pengelolaan penerimaan negara bukan pajak serta urusan rumah tangga Balai; dan
- 7) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan.

Adapun visi Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung ialah terpenuhinya kompetensi Sumber Daya Insani Bidang Pekerjaan Umum

yang Profesional berdasarkan sistem pendidikan dan pelatihan bersertifikat ISO dan Memiliki Misi sebagai berikut :

1. Menata kelembagaan Balai Diklat yang efektif dan efisien
2. Mengembangkan Sistem Informasi Diklat yang efektif dan efisien
3. Mengoptimalkan Sumber Daya Aparatur Balai yang ada
4. Menyelenggarakan Pendidikan dan Pelatihan bidang PUPR
5. Mengoptimalkan pemanfaatan Prasarana dan Sarana Diklat yang efektif dan efisien
6. Menyelenggarakan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)

Dari paparan diatas jelas bahwa Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung sebagai Lembaga Pendidikan dan Pelatihan yang sudah terakreditasi Lembaga Administrasi Negara, Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) dan menerapkan sistem manajemen mutu yang telah terakreditasi ISO 9001:2015 berfungsi sebagai penyedia pelayanan jasa dan penyelenggara pendidikan yang bertekad meningkatkan kinerja secara berkelanjutan dalam upaya menciptakan sumber daya aparatur yang profesional, memenuhi kepuasan pelanggan dan kesejahteraan pegawai.

Dalam Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung, pelayanan yang diberikan berupa pelayanan Administratif dan pelayanan Jasa. Pelayanan administrasi yaitu pelayanan publik yang menghasilkan produk dokumen resmi yang dibutuhkan pelanggan berupa SK dan sertifikat kompetensi. Sedangkan Pelayanan jasa ialah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan, dalam Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung, bentuk layanan jasa adalah pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan. Pelayanan administratif dan jasa di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung dimulai dari persiapan diklat, pelaksanaan diklat dan evaluasi diklat.

Adapun tahapan penyelenggaraan diklat yaitu tahap persiapan diklat, tahap pertama ini dibagi menjadi dua bagian yaitu perencanaan diklat dan

pengendalian operasionalisasi diklat. Persiapan rencana diklat meliputi Permohonan Modul Diklat, Penawaran diklat kepada lembaga terkait, penentuan kriteria calon tenaga pengajar/widyaiswara atau narasumber yang relevan, penentuan tempat, waktu dan penyusunan jadwal diklat dan mempersiapkan kelengkapan pendukung. Persiapan operasional diklat meliputi kegiatan pemeriksaan tempat serta akomodasi diklat, pengiriman informasi umum kepada kepala daerah, pimpinan unit/satuan kerja calon peserta diklat, penentuan panitia penyelenggara diklat, penyiapan administrasi pelaksanaan diklat antara lain keputusan tentang penyelenggaraan dan buku panduan pelaksanaan diklat, serta formulir-formulir, dan lain-lain.

Tahap kedua yaitu tahap pelaksanaan diklat. Dalam tahap ini, kegiatan yang dilakukan meliputi pembukaan dan penjelasan program, pelaksanaan pembelajaran dan rangkuman, evaluasi dan tindak lanjut. Untuk mendukung pelaksana diklat, dibentuk tim pelaksana diklat yang meliputi panitia penyelenggara, dapat terdiri atas pembina, pengarah, penanggungjawab, dan sekretaris sedangkan tenaga pengajar atau widyaiswara meliputi pimpinan diklat (apabila dipandang perlu), moderator/pendamping dan petugas kelas.

Tahap terakhir dari penyelenggara diklat adalah tahap Evaluasi Diklat. Tahap evaluasi diklat dilaksanakan pada waktu pra diklat, pelaksanaan diklat dan pasca diklat. Pada tahap pertama yaitu tahap evaluasi pra diklat, evaluasi dilaksanakan sebelum peserta memasuki program diklat, sebelum program diklat dimulai, dilaksanakan *pre test*. Tujuan *pre test* adalah mengetahui tingkat pengetahuan peserta dan kemampuan awal teknis materi yang akan diajarkan dan sebagai informasi awal bagi widyaiswara. Tahap kedua dari evaluasi diklat yaitu evaluasi pada pelaksanaan diklat, tahap ini dilaksanakan saat diklat berlangsung. Tahap terakhir yaitu evaluasi pasca diklat melalui *post test*, tujuan evaluasi adalah mengetahui kemampuan peserta setelah mengikuti diklat dan untuk mengetahui penilaian peserta terhadap penyelenggaraan diklat yang telah dilaksanakan. Hasil evaluasi

tersebut kemudian akan digunakan sebagai bahan kajian untuk meningkatkan penyelenggaraan diklat yang akan datang.

Dilihat dari paparan diatas, seluruh tahapan kegiatan dari awal hingga akhir di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung dalam penyelenggaraan diklatnya menyangkut data dan informasi yang diberikan pegawai kepada pelanggan/peserta diklat. Seluruh tahapan penyelenggaraan diklat tersebut ditunjang dengan aplikasi Sistem Informasi Manajemen yang saat ini telah di terapkan di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen tersebut diantaranya :

**Tabel 1.1**  
**Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen di Balai Diklat**  
**PUPR Wil. IV Bandung**

No	Aplikasi	User / Koordinator
1	Sistem Informasi Manajemen Aset Negara (SIMAN)	Isak Mulyana NIP. 19791210 201412 1 002
2	Aplikasi Akuntansi Persediaan Barang	
3	Unit Akuntansi Kuasa Pengguna Barang (SIMAK BMN)	
4	Sistem Informasi Manajemen Diklat (SIM-D)	Redi Setiadi, A. MK NIP. 19800611 201412 1 001
5	Sistem Informasi Diklat Aparatur- LAN (SIDA LAN)	
6	SIM LKPP	
5	<i>e-Monitoring</i>	Eka Marlina Putri, S.Sos, M.MT
6	Sistem Aplikasi Satker	

Kartika Asipa Dewi, 2017

**KONTRIBUSI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP MUTU LAYANAN PENYELENGGARA DIKLAT DI BALAI DIKLAT PUPR WILAYAH IV BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	(SAS)	NIP. 19840605 200912 2 001
7	Sistem Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Akruak (SAIBA)	
8	Sistem Laporan Bendahara Instansi (SILABI)	Tugirin NIP. 19750607 200212 1 002
9	Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE)	R. Belanto Hadiwido, ST, M.Si NIP. 19701104 200112 2 001 Djajat Djatnika, SE., MM NIP. 19751223 20070 1 1003
10	SIM-K (Kepegawaian) / <i>E-HRM (E- Human Resource Management)</i>	Resti Suciati, SE NIP. 19860426 201012 2 006
11	Rencana Kerja dan Anggaran-Kementerian dan Lembaga (RKAKL)	Desy Sagitha N, S.Sos NIP. 19791209 200812 2 001 Tri Weka Yani Hastha NIP. 19610716 199003 1 002 Endang Sri Lestari, S.E
12	<i>e-SPT, e-Filling, e-Billing</i> (Aplikasi Perpajakan)	Endang Sri Lestari, S.E

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Peneliti*

Kementerian PUPR dalam rangka pembinaan pengelolaan Data dan Informasi Manajemen mengungkap *Electronic Government* (E-Government) berdasarkan Inpres No.3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government*. Beberapa implementasi Aplikasi Sistem Informasi Manajemen *E-Government* di Kementerian PUPR termasuk di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung antara lain website, email (nama@pu.go.id), TNDE, *e-Procurement*, *e-Monitoring*, *e-HRM*,

Penerimaan CPNS Online, e-Absensi, dll. Keseluruhan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen tersebut dapat memudahkan pegawai dalam pekerjaannya maupun memudahkan semua layanan pegawai terhadap pelanggan. Namun pada saat penulis melakukan studi pendahuluan di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung, dari hasil wawancara yang penulis lakukan ternyata terdapat hal yang berkaitan dengan mutu layanan pada Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung. Mutu layanan di lembaga ini dirasa memiliki beberapa kekurangan karena belum optimalnya penggunaan Sistem Informasi Manajemen, hal ini dapat dilihat dari beberapa layanan seperti layanan data dan informasi yang sering dikeluhkan oleh peserta diklat maupun pegawai di kegiatan dalam lembaga, seperti halnya:

- 1) Keterlambatan informasi jadwal diklat dari panitia Pusat kepada panitia penyelenggara diklat dan peserta diklat.
- 2) Kesalahan data diri pada administrasi dan sertifikat peserta diklat.
- 3) Kehilangan data peserta sehingga peserta harus memberikan data ulang.
- 4) Pegawai belum memaksimalkan *e-office* sehingga sering terjadi kehilangan data karena proteksi data di PC pegawai rendah.
- 5) Beberapa pegawai kurang handal dalam mengaplikasikan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*).
- 6) Pegawai belum memaksimalkan Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) sehingga banyak surat masuk ke Balai Diklat PUPR Wilayah IV yang belum atau tidak ditindak lanjuti.



**Gambar 1.1**  
**Kondisi Pengoperasian Aplikasi TNDE Balai Diklat PUPR**  
**Wil. IV Bandung**

*Sumber : Pusat Data dan Informasi Badan Pengembangan Sumber Daya  
Manusia Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat*

Beberapa kerugian yang didapat lembaga maupun peserta diklat karena mutu layanan lembaga yang belum maksimal membuat lembaga akan mendapatkan kesan kurang baik dari peserta karena harapan-harapan yang diinginkan mengenai penyelenggaraan diklat yang peserta ikuti tidak sesuai keinginan sehingga tidak mencapai kepuasannya. Selain itu dapat memicu terjadinya perselisihan antar pelanggan internal/pegawai karena kesalahpahaman informasi.

Dari semua permasalahan yang ditemukan, peserta diklat menginginkan semua proses berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan dan tidak terdapat sesuatu hal yang menghambat proses kediklatan. Dalam memenuhi permintaan pelanggan agar rangkaian proses berjalan lancar, lembaga harus menyiapkan jalan keluar yang mudah diterima oleh semua pihak.

Kemajuan teknologi dalam bidang informasi akan sangat berkontribusi terhadap layanan lembaga kepada pelanggannya, karena di era ini teknologi informasi menjadi hal terpenting dalam kehidupan manusia. Dimana teknologi informasi dapat memberikan segala hal dalam bentuk informasi, data atau apapun yang diinginkan oleh individu tersebut. Oleh karena itu teknologi informasi bisa menjadi salah satu jalan dalam peningkatan layanan lembaga. Dengan adanya teknologi informasi dalam suatu lembaga, maka hal ini mendukung Undang-undang nomor 14 tahun 2008 pasal 7 disebutkan bahwa;

Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik yang berada di bawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan (1) Badan Publik wajib menyediakan Informasi Publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan (2) Badan Publik dapat memanfaatkan sarana dan/atau media elektronik dan non elektronik (3).

Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diajukan untuk mengatur hal ihwal informasi yang berkaitan dengan kepentingan umum dan Negara. Seperti disebutkan dalam penjelasannya, keberadaan Undang-undang tentang Keterbukaan Informasi Publik sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan (1) hak setiap orang untuk memperoleh informasi; (2) kewajiban Badan Publik menyediakan dan melayani permintaan informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proposional, dan cara sederhana; (3) pengecualian bersifat ketat dan terbatas; (4) kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi. Selain mengacu pada undang-undang nomor 14 tahun 2008, didalam keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2003 juga menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, salah satunya yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Adanya Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diharapkan dapat memotivasi lembaga untuk bertanggung jawab dan berorientasi pada pelayanan masyarakat yang sebaik-baiknya dan terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan memanfaatkan teknologi yang sudah maju dan mengaplikasikan sistem informasi manajemen, diharapkan SIM ini dapat membawa dampak besar dan memberikan banyak manfaat bagi lembaga dan peserta diklat.

Sistem informasi manajemen (SIM) merupakan suatu kegiatan formal dalam hal mengumpulkan, mengolah dan menyebarkan informasi kepada orang-orang yang tepat dalam suatu organisasi. Penjelasan ini sejalan dengan yang dikemukakan Jogiyanto (2008, hlm.15) bahwa sistem

informasi manajemen merupakan suatu sistem yang melakukan fungsi-fungsi untuk menyediakan semua informasi yang berkontribusi semua operasi organisasi.

Lembaga pendidikan dikatakan berhasil apabila mampu memenuhi semua kebutuhan pelanggan. Dalam hal layanan informasi, lembaga pendidikan harus mampu memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, mudah didapatkan secara efektif dan efisien yang akan berdampak pada peningkatan mutu layanan. Dalam memenuhi semua kebutuhan pelanggan dalam hal informasi, lembaga pendidikan memanfaatkan sistem informasi manajemen sebagai penunjang layanan.

Menurut Suryadi (2009, hlm.6) Sistem informasi manajemen memegang peran penting dalam meningkatkan mutu layanan. Dengan informasi yang dihasilkan komputer dapat menginformasikan kepada masyarakat luas mengenai proses yang sedang berlangsung dan masyarakat dapat mengakses/memberikan informasi mengenai spesifikasi kebutuhan dan harapan pada salah satu organisasi yang dipilihnya. Sistem informasi manajemen dinilai juga sebagai strategi inovasi yang digunakan organisasi dalam peningkatan mutu layanannya. Menurut Jasfar (2009, hlm 83) mengatakan sistem informasi manajemen dibutuhkan karena dua hal mendasar, yaitu:

- 1) *Employee empowerment*, penggunaan teknologi informasi sangat membantu para karyawan karena dapat berinteraksi dengan sistem informasi dan teknologi yang digunakan sesama karyawan lainnya dalam satu organisasi maupun diluar batasan organisasional untuk proses pelayanan internal dan eksternal organisasi sehingga menimbulkan pertukaran data (*data interchangeability*) yang tinggi dan berkurangnya tingkat perbedaan data (*data differences*).
- 2) *Customer Empowerment*, Konsumen tidak tergantung pada layanan lokal namun dapat menggunakan sistem informasi manajemen dari penyedia layanan yang tersedia di seluruh dunia. Teknologi informasi menyediakan cara bagi konsumen untuk terlibat secara aktif dalam proses pelayanan.

Secara sederhana sistem informasi manajemen merupakan sarana yang tepat yang dapat mengantarkan informasi lembaga dan mengkoordinasikan segenap aspek kebutuhan pelanggan. Dengan adanya sistem informasi

manajemen, informasi yang ada tersusun dengan baik, sehingga sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Artinya sistem informasi manajemen mempunyai peran signifikan, karena dapat membantu menyajikan data yang akurat, cepat dan fleksibel serta meningkatkan mutu layanan lembaga.

Dari pengertian sebelumnya, apabila lembaga pendidikan menerapkan sistem informasi manajemen, tentu ada kontribusi positif terhadap kualitas mutu layanan lembaga tersebut. Sehingga lembaga akan terus menerus memperbaiki penerapan sistem informasi manajemen untuk meningkatkan mutu layanan lembaga agar memenuhi kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, peneliti mengadakan penelitian mengenai kontribusi sistem informasi manajemen terhadap peningkatan mutu layanan dengan objek sebuah lembaga pendidikan yaitu, Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung.

Berdasarkan latar belakang diatas melihat keadaan di lapangan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **KONTRIBUSI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP MUTU LAYANAN PENYELENGGARA DIKLAT DI BALAI DIKLAT PUPR WILAYAH IV BANDUNG.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah berhubungan dengan ruang lingkup masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dirumuskan suatu permasalahan yang akan dibahas dan diteliti yakni :

1. Bagaimana penerapan Sistem Informasi Manajemen Diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung?
2. Bagaimana Mutu Layanan Penyelenggaraan Diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung?
3. Seberapa besar Kontribusi Sistem Informasi Manajemen terhadap Mutu Layanan Penyelenggara Diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan sasaran atau harapan yang akan dicapai dengan penyelenggaraan penelitian ini. Dengan kata lain bahwa tujuan penelitian merupakan arah yang akan dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun tujuan penelitian yang diharapkan terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus.

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai Kontribusi Sistem Informasi Manajemen terhadap Mutu Layanan Penyelenggara Diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung.
- b. Untuk mendeskripsikan Mutu Layanan Penyelenggaraan Diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung.
- c. Untuk mengetahui kontribusi pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen terhadap Peningkatan Mutu Layanan Penyelenggaraan Diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai sistem informasi manajemen serta mutu layanan, khususnya sebagai bahan kajian untuk mahasiswa administrasi pendidikan dalam mempelajari sistem informasi manajemen.

2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada lembaga Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung dengan upaya peningkatan mutu layanan.
3. Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi lembaga selaku badan publik agar terus meningkatkan kualitas mutu layanan. Selain itu juga dapat digunakan sebagai bahan masukan pemikiran bagi jurusan administrasi pendidikan dalam pembuatan kurikulum Mata Kuliah Sistem Informasi Manajemen dan Manajemen Mutu.
4. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada pembaca mengenai permasalahan sistem informasi manajemen dan mutu layanan di lembaga pemerintahan serta menambah wawasan peneliti mengenai sistem informasi manajemen dan juga mengenai mutu layanan.

## **1.5 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi skripsi disesuaikan dengan disiplin bidang ilmu dan jenjang pendidikan yang ada di UPI. Sistematika penulisan skripsi ini secara umum terdiri atas beberapa bagian yang dipaparkan secara lebih spesifik pada sub bagian yang disampaikan berdasarkan urutan penulisan di bawah ini.

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan dalam skripsi pada dasarnya menjadi bab perkenalan. Pada bagian ini dipaparkan hal-hal mengenai; Latar Belakang Penelitian yang memaparkan konteks penelitian yang dilakukan; Rumusan Masalah Penelitian yang memuat identifikasi spesifik mengenai permasalahan yang diteliti; Tujuan Penelitian; Manfaat Penelitian; dan Struktur Organisasi skripsi.

### **2. BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bagian kajian pustaka dalam skripsi memberikan konteks yang jelas terhadap topik atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

Pada prinsipnya kajian pustaka berisikan hal-hal mengenai konsep, teori, dalil, hukum, model, dan turunannya dalam bidang yang dikaji.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bagian ini merupakan bagian yang bersifat prosedural, yakni bagaimana peneliti merancang alur penelitiannya dari mulai pendekatan penelitian yang diterapkan, instrumen yang digunakan, tahapan pengumpulan data yang dilakukan, hingga langkah-langkah analisis data yang dijalankan.

### **4. BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini menyampaikan dua halaman utama, yaitu temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan data analisis data dengan berbagai kemungkinan bentuknya sesuai dengan rumusan permasalahan penelitian, dan pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

### **5. BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Bab ini berisi simpulan dan rekomendasi yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian sekaligus mengajukan hal-hal penting yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian tersebut.